

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *State of the Art*

Bagian *state of the art* ini berlatar belakang tentang Pelayanan di Bus Trans Musi berdasarkan *load factor*, metode penelitian yang digunakan, dan dasar teori terkait dengan data akurat yang telah di survei.

State of the Art penelitian ini diambil dari beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang dilakukan saat ini. Jurnal yang diambil mengenai penelitian tentang pengaruh loyalitas penumpang di dalam Bus BRT. Salah satu jurnal tersebut berjudul “Analisis Jalur Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Penumpang BRT Trans Musi” karya Lady Yulita, Irmeilyana dan Oki Dwipurwani dari Universitas Sriwijaya pada tahun 2018 yang menjelaskan tentang faktor-faktor atau aspek apa saja yang berpengaruh atau berpengaruh terhadap kelayakan penumpang BRT Trans Musi. Secara umum faktor faktor yang mempengaruhi loyalitas penumpang tersebut yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung dan harga. Dalam hal penumpang Trans Musi ini masalah yang timbul adalah adanya turun dan naiknya grafik penumpang secara signifikan yang mengindikasikan adanya alasan dan kondisi tertentu dari para penumpang untuk menaiki bus Trans Musi ini. Faktor yang secara umum pertama adalah keandalan yang merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan, contoh pelayanan yang sudah ada ketika penagihan ataupun pembayaran tiket yang dilakukan oleh kondaktur dengan secara baik dan sopan. Faktor kedua secara umum yaitu ketanggapan, yang merupakan keinginan para petugas untuk membantu penumpang dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan penumpang. Pelayanan ini datang langsung dari pada petugas di tiap bus BRT Trans Musi, setiap halte dan bus terdapat petugas dari Trans Musi yang siap

melayani dan menanggapi permintaan dari penumpang. Faktor yang ketiga yaitu jaminan, yang merupakan kompetensi dalam memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas, contoh ketika petugas melayani para penumpang yang hendak naik dari halte para petugas sigap melayani dengan menjaga penumpang agar tidak jatuh dari halte ke bus dan mencarikan tempat duduk yang pas. Faktor yang keempat yaitu empati, yang merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada penumpang, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan penumpang secara individual, seperti petugas dan driver yang siap siaga melayani para penumpang, memberi tahu dimana halte akan berhenti dan halte selanjutnya yang akan dituju jadi penumpang tidak perlu khawatir akan kelewatan halte. Faktor yang kelima yaitu bukti langsung/nyata, yang merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi yang diberikan penyedia jasa kepada konsumen. Hasil yang didapatkan atas survei yang dilakukan yang berupa kuesioner adalah bahwa tingkat kepuasan pelayanan dari penumpang berdasarkan faktor-faktor yaitu aman, kenyamanan dan harga yang terjangkau. Kuesioner yang diajukan kepada para penumpang rata-rata di isi oleh penumpang yang berprofesi sebagai mahasiswa yang berusia 18-27 tahun, para mahasiswa inilah yang sehari-hari mengisi bus Trans Musi ini untuk perjalanan pergi dan pulang kuliah, tetapi dari keseluruhan penumpang yang mengisi kuesioner tersebut masih terdapat sekitar 24,7% orang yang masih memilih kendaraan pribadi sebagai transportasi untuk berpergian dengan alasan yang beragam salah satunya adalah tempat tujuan yang kadang tidak sesuai dengan jalur Trans Musi dan letak halte yang jauh. Maka faktor aman, kenyamanan dan tarif yang murahlah yang menjadi *point* atau juga patokan untuk para penumpang menjadikan bus Trans Musi transportasi sehari-hari.

Jurnal karya Suryani, L. A. Aman, dan Supriyo, P.T berjudul Optimasi Headway Dan Kecepatan Bus : Studi Kasus Pengoperasian Trans Jakarta Koridor 1 yang membahas tentang bagaimana pengupayaan headway dan kecepatan bus terhadap Trans Jakarta. Masalah yang ada didalam jurnal ini tertuju kepada meminimumkan rata-rata waktu tunggu penumpang, rata-rata waktu tunggu penumpang merupakan jumlah dari rata-rata waktu tunggu penumpang untuk setiap bus dan dibagi dengan banyaknya bus. Permasalahan tersebut terjadi ketika waktu pagi pada jam sibuk , lalu dilakukanlah percobaan terhadap headway dan kecepatan bus rata-ratanya pada waktu pagi ketika jam sibuk atau *peak hours* yaitu dari jam 06.00 pagi sampai dengan 08.30. Bus yang beroperasi didalam percobaan tersebut 31 bus dan melayani sekitar 20 *shelter* atau halte, pengujian yang dilakukan dengan kombinasi *headway* dan kecepatan yang berbeda yaitu 1 menit, 1 menit 20 detik, dan 2 menit dengan kecepatan yang berbeda juga yaitu 1 km/menit, dan 0.833 km/menit. Hasil dari simulasi atau percobaan yang sudah dicoba yaitu menghasilkan headway dengan waktu 1 menit dan kecepatan 1 km/menit diperoleh rata-rata waktu tunggu sebesar 0,595 menit, lebih baik dibandingkan *headway* 1 menit 20 detik dengan rata-rata waktu tunggunya sebesar 0,6 menit dan 2,1% lebih baik dibandingkan dengan headway 2 menit. Perbandingan yang dilakukan ini juga diterapkan pada simulasi kecepatan sebesar 0,833 km/menit, dengan perbandingan yang ada yaitu untuk *headway* 1 menit dan kecepatan 1 km/menit diperoleh rata-rata waktu tunggu 0,595 menit, 6,6% lebih baik dibandingkan kecepatan 0,833 km/menit dengan rata-rata waktu tunggunya 0,661 menit. Pengaruh kecepatan menunjukkan bahwa dengan kecepatan diperbesar akan diperoleh rata-rata waktu tunggu yang lebih baik dan pengaruh *headway* menunjukkan bahwa dengan *headway* yang diperkecil akan diperoleh rata-rata waktu yang lebih baik juga.

Jurnal karya Natal Pangondian Siagian Junior dan dua rekannya yaitu Audie L.E Rumayar dan Theo K. Sendow yang berjudul Analisis

Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado membahas tentang *load factor* dan biaya operasional kendaraan (BOK). Transportasi atau angkutan umum menjadi kebutuhan utama manusia dalam melakukan pergerakan, pesatnya pertumbuhan penduduk disuatu wilayah akan sangat berpengaruh pada aktivitas ekonomi masyarakat, oleh karena itu kebutuhan akan penyediaan sarana dan prasarana transportasi atau angkutan umum akan semakin meningkat. Penyediaan angkutan umum idealnya memenuhi dua kepentingan yang berbeda yaitu pengguna jasa (*demand*) dan operator (*supply*). Manado kota yang sangat berkembang sebagian besar penduduk disana termasuk ke dalam kelompok *captive*, maksud dari *captive* sendiri adalah kelompok yang kebergantungannya dengan kendaraan umum untuk melakukan mobilitasnya. Pada wilayah tertentu terdapat kelompok masyarakat yang tergolong pada kelompok *choice* yaitu kelompok yang memiliki pilihan dalam melakukan mobilitasnya dan memiliki akses kendaraan pribadi, kelompok ini tergolong lebih banyak dari pada kelompok *captive*. Faktor-faktor yang seperti inilah yang menjadi masalah karena dilihat dari pengamatan awal dimana lamanya waktu tunggu angkutan umum yang menjadi tidak pasti pada waktu di luar jam sibuk dan hal ini akan berpengaruh juga terhadap keuntungan yang diperoleh operator atau para supir angkutan umum. Tarif yang ditetapkan pemerintah untuk angkutan umum adalah Rp. 3500 untuk pelajar dan Rp. 4500 untuk umum, tetapi itu tidak sesuai dengan tarif yang berlaku yang ada dilapangan atau yang memang benar-benar dibayarkan oleh penumpang yaitu Rp. 4500 untuk umum dan Rp. 4000 untuk pelajar, perbedaan harga tarif pada penumpang pelajar dikarenakan pada trayek atau jalur tersebut yaitu jalur Paal dua – Politeknik mayoritas penumpangnya adalah pelajar. Pada jalur tersebut dilaksanakan survei dinamis yang berlangsung selama tiga hari, survei ini dilakukan untuk mengetahui puncak penumpang pada jam sibuk dan akan dihitung *load factor* –nya supaya mendapatkan hasil yang akan menunjukkan berapa seharusnya angkutan umum yang beroperasi pada jam-jam sibuk agar lonjatkan penumpang pada jam sibuk tersebut terpenuhi

dan mobil-mobil angkutan umum yang ada digunakan sepenuhnya dan juga sesuai dengan harga yang ditetapkan. Survei yang telah dilakukan menghasilkan data penumpang dengan rata-rata penumpang yaitu 141 penumpang yang terbagi menjadi dua yaitu penumpang umum dan pelajar, penumpang umum yang terdata berjumlah 101 orang dan untuk pelajar berjumlah 40 orang. Untuk armada atau banyak mobil yang beroperasi dalam rute tersebut adalah sebanyak 66 kendaraan, banyaknya kendaraan yang beroperasi ini belum memenuhi kriteria keseimbangan antara pengguna jasa dan operator. Adanya perbedaan tarif angkutan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dengan tarif yang berlaku dilapangan dan juga tarif yang diinginkan oleh para penumpang. Hasil survei yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu, *load factor* pada jalur Paal Dua – Politeknik adalah sekitar 53,889% dan jika dibandingkan dengan standard parameter DLLAJ yaitu sebesar 70%, maka *load factor* pada jalur tersebut belum memenuhi standar, selanjutnya dari survei dan analisis data yang telah dilakukan diperoleh nilai BOK (Biaya Operasional Kendaraan) rata-rata untuk setiap angkutan umum pada jalur Paal Dua – Politeknik adalah sebesar Rp. 208.355.818 dan rata-rata pendapatan operator yang diperoleh per tahun adalah Rp. 191.724.000, dengan demikian pengalokasian atau penerapan dari 66 armada yang beroperasi pada jalur Paal Dua – Politeknik belum memenuhi kondisi seimbang bagi para pengusaha operator atau operasionalnya, hal tersebut bisa dibuktikan dari antara pendapatan kendaraan pertahunnya yang menunjukkan angka negative yaitu Rp. -16.631.818. Dari hasil-hasil yang sudah didapatkan dan kesimpulan yang ada maka dapat kita anjurkan untuk melakukan perubahan jumlah armada yang sesuai dengan tarif yang ditetapkan oleh pemerintah. Pihak operator yang ingin mempertahankan tarif eksisting yang berlaku saat ini maka jumlah armada optimal pada jalur Paal Dua – Politeknik adalah 58 kendaraan.

2.2 Transportasi

Sarana transportasi sendiri mulai berkembang sejak penemuan roda sekitar tahun 3500 sebelum masehi. Pada masa itu, roda dibuat dari kayu yang sangat berat, sehingga perjalanan dengan sarana transportasi kala itu juga belum efisien seperti sekarang. Transportasi berasal dari kata Latin “*transportare*”, *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Transportasi dapat diartikan sebagai usaha untuk pemindahan atau pergerakan orang dari satu lokasi (lokasi asal) ke lokasi lainnya (lokasi tujuan). Banyak berbagai pengertian transportasi menurut para ahli, salah satunya menurut Morlok:1981 pengertian transportasi merupakan kegiatan atau aktivitas memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ketempat lainnya.

Sebagian besar kegiatan atau aktivitas manusia sehari-hari itu berhubungan dengan penggunaan alat transportasi. Dengan alat pengangkutan itu maka manusia akan lebih mudah untuk berpindah tempat atau juga memindahkan barang ke tujuan tertentu. Terdapat 5 unsur utama transportasi menurut Sukarto (2006), diantaranya :

- a. Manusia, yang memerlukan transportasi
- b. Barang, yang dibutuhkan manusia
- c. Kendaraan, sarana untuk transportasi
- d. Jalan, prasarana untuk transportasi
- e. Organisasi, pengelolaan kegiatan transportasi

2.2.1. Jenis Transportasi

Berdasarkan unsur-unsur, transportasi dapat dibedakan beberapa moda (Kamaluddin, 2003: 18-19) sebagai berikut :

1. Transportasi Darat (Land Transport)

Transportasi darat merupakan suatu transportasi yang terjadi atas dua jenis yakni transportasi jalan raya (*road transport*) dan transportasi jalan rel (*rail transport*).

2. Transportasi Air (*Water Transport*)

Transportasi melalui air merupakan suatu transportasi yang terdiri dari transportasi air di pedalaman (*inland transport*) dan transportasi laut (*ocean transport*).

3. Transportasi Udara (*Air Transport*)

Transportasi udara merupakan alat angkutan yang mutakhir dan tercepat. Transportasi udara ini menggunakan pesawat udara (dengan segala jenisnya) sebagai alat transportasi dan udara atau ruang angkasa sebagai jalannya. Tenaga penggerak yang digunakan adalah BBM dengan berbagai rupa alat yang digerakkannya.

2.2.2. Ciri-Ciri Transportasi

Macam-macam moda transportasi berdasarkan pendapat Djoko Setijowarno dan Frazila (2001) memiliki ciri-ciri sehingga dapat dikatakan sebagai transportasi. Adapun karakteristik atau kriteria sehingga dikatakan transportasi antara lain:

- Kecepatan, hal ini menjadi ciri dalam transportasi yang menunjukkan berapa lama waktu yang diperlukan untuk bergerak antara dua lokasi.
- Tersedianya pelayanan, menyangkut akan kemampuan untuk menyelenggarakan hubungan antara dua lokasi.

- Pengoperasian yang diandalkan, sesuatu yang menunjukkan perbedaan-perbedaan akan terjadi antara kenyataan dan jadwal yang ditentukan.
- Kemampuan, sesuatu yang merupakan kemampuan untuk menangani segala bentuk dan keperluan akan pengangkutan.
- Frekuensi, adalah banyaknya gerakan atau hubungan yang dijadwalkan.

2.2.3. Manfaat Transportasi

Berdasarkan pendapat Soesilo (1999:14) bahwa transportasi mempunyai manfaat yang begitu besar dalam mengatasi suatu permasalahan kota atau daerah. Macam-macam manfaat transportasi yang dapat disampaikan adalah:

1. Penghematan Biaya Operasi

Penghematan timbul karena bertambah baiknya keadaan sarana angkutan dan besarnya berbeda-beda sesuai dengan jenis kendaraanya dan kondisi sarananya.

2. Penghematan Waktu

Manfaat lainnya yang menjadi penting dengan adanya proyek transportasi adalah penghematan waktu bagi penumpang dan barang.

3. Pengurangan Kecelakaan

Pengurangan kecelakaan merupakan suatu manfaat yang nyata dari keberadaan transportasi. Jika kecelakaan meningkat dengan adanya peningkatan sarana dan pra sarana transportasi, hal ini menjadi tambahan biaya atau bernilai manfaat negative.

4. Manfaat Akibat Perkembangan Ekonomi

Pada umumnya kegiatan transportasi akan memberikan dampak terhadap kegiatan ekonomi suatu daerah. Besarnya manfaat ini sangat bergantung pada elastisitas produksi terhadap

biaya angkutan. Tambahan output dari kegiatan produksi tersebut dengan adanya jalan dikurangi dengan nilai sarana produksi merupakan benefit dari proyek tersebut.

2.3 Angkutan Umum

2.3.1 Pengertian Angkutan Umum

Angkutan Umum adalah kendaraan umum untuk mengangkut barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, yang disediakan oleh pribadi, swasta, atau pemerintah, yang dapat digunakan oleh siapa saja dengan cara membayar atau sewa. Terminologi angkutan umum dengan demikian tidak hanya untuk mengangkut manusia saja, melainkan juga untuk mengangkut barang. Angkutan Umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani , 1990).

2.3.2 Jenis Angkutan Umum

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, menyebutkan bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum terdiri dari:

- a. Angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain.
- b. Angkutan perdesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan atau antar wilayah antar perdesaan.
- c. Angkutan antar batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui batas lintas negara lain.

2.3.3 Pelayanan Trayek Angkutan Umum

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 dalam perencanaan jaringan trayek angkutan umum harus diperhatikan faktor yang digunakan sebagai bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Pola pergerakan penumpang angkutan umum. Rute angkutan umum yang baik adalah arah yang mengikuti pola pergerakan penumpang angkutan sehingga tercipta pergerakan yang lebih efisien. Trayek angkutan umum harus dirancang sesuai dengan pola pergerakan penduduk yang terjadi, sehingga transfer moda yang terjadi pada saat penumpang mengadakan perjalanan dengan angkutan umum dapat diminimumkan.
2. Kepadatan penduduk. Salah satu faktor yang menjadi prioritas angkutan umum adalah wilayah kepadatan penduduk yang tinggi, yang pada umumnya merupakan wilayah yang mempunyai potensi permintaan yang tinggi.
3. Daerah pelayanan. Selain memperhatikan wilayah-wilayah potensial pelayanan, juga menjangkau semua wilayah perkotaan yang ada. Hal ini sesuai dengan konsep pemerataan pelayanan terhadap penyediaan fasilitas angkutan umum.
4. Karakteristik jaringan. Kondisi jaringan jalan akan menentukan pola pelayanan trayek angkutan umum. Karakteristik jaringan jalan meliputi konfigurasi, klasifikasi, fungsi, lebar jalan, dan tipe operasi jalur. Operasi angkutan umum sangat dipengaruhi oleh karakteristik jaringan jalan yang ada.

2.4 Kriteria Kinerja

Angkutan umum penumpang dalam Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur (2002) meliputi bus kota, minibus, kereta api, angkutan air dan angkutan udara. Tujuan dasar dari penyediaan angkutan umum, (Tamin 2000)

mengatakan bahwa menyediakan pelayanan angkutan yang baik, handal, nyaman, aman, cepat dan murah untuk umum.

2.4.1 Kualitas Kinerja Operasi

Asilkin, Zainal (1990) menjelaskan bahwa pengaturan bus merupakan usaha untuk menciptakan pergerakan yang teratur, cepat, dan tepat dan memberikan manfaat kepada semua pihak. Giannopaulus (1990) dalam Chrisdianto (2004) dan Dina (2008) memberikan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas operasi antara lain :

a. Nilai okupansi bus

Nilai okupansi adalah perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia didalam bus. Pada jam-jam sibuk nilai okupansi dapat melebihi batas-batas yang diinginkan, maka frekuensi pelayanan dan kapasitas bus juga harus meningkat.

b. Reabilitas

Reabilitas atau keandalan adalah faktor utama kepercayaan masyarakat akan pelayanan angkutan umum. Istilah ini digunakan untuk satu ketataan bus-bus pada jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Reabilitas ditunjukkan dengan persentase bus akan datang tepat waktu pada suatu tempat henti terhadap total jumlah kedatangan.

c. Kenyamanan, keamanan dan keselamatan

Aspek yang harus betul-betul dipertimbangkan adalah kenyamanan yang diterima oleh pengguna, yang diasumsikan dengan pengaturan tempat duduk, kemudahan bergerak dalam bus, diturunkan ditempat henti bus, kenyamanan mengendarai, kemudahan naik turun bus, serta kondisi kebersihan bus.

d. Panjang trayek

Trayek sedapat mungkin melalui lintasan yang terpendek dengan kata lain menghindari lintasan yang dibelok-belokan, sehingga menimbulkan kesan pada penumpang bahwa mereka tidak membuang-buang waktu.

2.4.2 Faktor Muat (*Load Factor*)

Menurut penelitian A'an, N.S dan Darman, R (2005), faktor muat (*Load Factor*) dalam Dina Apriana (2008) merupakan perbandingan antara kapasitas terjual dengan kapasitas tersedia untuk suatu perjalanan yang biasa dinyatakan dalam persen. Sesuai dengan peraturan pemerintah No 41 tahun 1993 tentang angkutan jalan pasal 28 yang menetapkan bahwa faktor muat standar adalah sebesar 70%.

Nilai *load factor* dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$L_f = \frac{P_{sg}}{C} \times 100\% \dots\dots\dots(2.1)$$

Keterangan:

L_f : *load factor* (%)

P_{sg} : jumlah penumpang pada setiap zona (penumpang)

C : kapasitas kendaraan (penumpang)

2.4.3 Waktu Antara (*Headway*)

Menurut Hendarto, Sri (2001), *headway* dapat dinyatakan dalam waktu atau dalam jarak, bila dinyatakan dalam waktu disebut *time headway*, sedang yang dinyatakan dalam jarak disebut *distance headway*. *Time headway* adalah waktu antara kedatangan dua kendaraan yang berurutan disatu titik pada ruas jalan. *Distance headway (spacing)* adalah waktu antar bumper depan suatu kendaraan berikutnya pada suatu waktu.

Waktu antara (*Headway*) dari dua kendaraan didefinisikan sebagai interval waktu antara bagian depan kendaraan melewati suatu titik dengan saat dimana bagian depan kendaraan berikutnya melewati titik yang sama. Waktu antar untuk sepasang kendaraan beriringan, secara umum akan berbeda, ini akan menimbulkan suatu konsep waktu antara sepasang kendaraan yang berurutan dan diukur pada suatu periode waktu lokasi tertentu. (Morlok,E.K.).

$$h = h_2 - h_1 \dots\dots\dots(2.2)$$

Keterangan :

h = waktu antara (*headway*)

h_1 = waktu kedatangan bus pertama

h_2 = waktu kedatangan bus kedua

2.4.4 Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan atau waktu isi penumpang dapat dicari dengan rumus berikut :

$$\text{Waktu isi} = w_1 - w_2 \dots\dots\dots(2.3)$$

Keterangan :

w_1 = waktu keberangkatan bus

w_2 = waktu kedatangan bus

2.5 Trans Musi

Trans Musi adalah salah satu transportasi di Kota Palembang dengan konsep *Bus Rapid Transit* (BRT) sebagai salah satu upaya untuk mengurangi kemacetan dan sebagai alternatif kendaraan umum yang nyaman bagi penumpangnya. Trans Musi dikelola oleh PT. Trans Musi Palembang Jaya (PT. TMPJ). Dinas Perhubungan ditunjuk untuk pengoperasian BRT Trans Musi Palembang baik pengadaan APBD tahun 2009 maupun bantuan Kementerian Perhubungan, dibawah Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Palembang (UPTD Angkutan Masal).

Tujuan dikembangkannya BRT Trans Musi Teman Bus adalah untuk meningkatkan pelayanan transportasi. Trans Musi menganut konsep yang menciptakan suatu sistem angkutan umum yang efisien, berkualitas, dan berkelanjutan. Trans Musi dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, nyaman, cepat, lancar serta dapat diandalkan. Adapun standar pelayanan minimal yang ditetapkan Trans Musi yaitu:

1. bus beroperasi tiap hari pukul 05.00 – 19.00 WIB
2. jumlah penumpang maksimum tiap Bus:
 - a. Bus besar : duduk 30 orang, berdiri 48 orang
 - b. Bus sedang : duduk 20 orang, berdiri 10 orang
3. Kecepatan bus 20-45 km/jam;
4. *Headway* 5–10 Menit;
5. Bus berhenti tiap halte : 0,2 –0,5 menit;
6. Awak bus tidak makan di dalam bus dan tidak mengaktifkan *hand phone* di dalam bus;
7. Bebas asap rokok;
8. AC dalam bus : 23–25 °C;
9. Audio sistem : maksimal level 4 dari 10 level;
10. Tarif penumpang untuk layanan Trans Musi Teman Bus tidak dikenakan biaya tiket penumpang, dikarenakan adanya subsidi dari Kementerian Perhubungan.
11. Tarif termasuk transit antar koridor.